962555

帮忙 消费维权

幼儿家长被“套路” 刚交学费托育园就关张

钱款进了个人账户 退费承诺成“空头支票”

▶难以兑现的申请表

■人去楼空的托育园

多位家长向“新民帮侬忙”反映，他们在宝山区城银路绿地领海小区里的一家“柯贝米”托育园缴纳半年至一年不等的托育费，孩子入园仅几天，托育园就突然关门，相关费用迟迟无法退还。“现在是钱要不回来，娃也没地方托，我们还要请假在家带娃，实在太作孽了。”家长无奈地向记者诉苦。

被弄得“措手不及”

家住城银路绿地领海小区的罗先生告诉记者，他的女儿今年才一岁半，此前一直由老人帮忙照看，但随着时间推移，老人身体和精力都难以承受，于是决定给孩子报个托班。“我们考察了一圈，发现小区里的‘柯贝米’托育园比较合适。”罗先生说，这家托育园开办多年，平时口碑也不错。带孩子上了体验课并综合考虑后，他最终选择了“柯贝米”。11月8日，罗先生与园方签订为期9个月的全托服务协议，服务时间从2025年11月17日至2026年8月31日，他一次性支付24620元托育费。“本以为把孩子送进托班，大人能轻松一些，结果适应课都还没上完，托育园就关门了。”罗先生气愤地说。据他介绍，园方在报名时表示11月为适应期，12月初孩子又因生病请假，实际在园时间非常有限。12月8日，园长突然通知家长，称托育园可能闭园；12月10日，托育园正式关门。“整个人去楼空，园长和老师都不见了，大门紧锁，根本进不去。”

记者在现场看到，该托育园位于城银路505号一楼，大门上仍贴着“欢迎小朋友”的字样，门外设有幼儿活动区域，但园内已空无一人，此前悬挂的“柯贝米”招牌也已被拆除。

疑似资金链断裂

托育园关门后，因为无法继续上学，罗先生随即找到园长，要求解除合同并退还学费。此时，罗先生检查之前的付款记录才发现，当时的付款记录居然转入的是“陈某”的个人账号。提交提前解除合同的申请后，罗先生收到同意退费的书面回复，上面有“柯贝米”的盖章以及“陈某”的签字（陈某即托育园法定代表人）。

尽管有书面承诺，但退费时间却一再拖延。记者了解到，仅“柯贝米”一家托育园，已付费的家长就有近20位，涉及金额超过20万元。家长们进一步调查发现，陈某名下的多家托育机构近期相继出现问题，疑似因资金链断裂而“连环爆雷”。“早在11月3日，离‘柯贝米’最近的一家‘媛霖早教托育园’就已经关门，同样是陈某名下的机构。”家长们质疑，陈某在多家托育园出现经营困难的情况下，仍继续向家长收钱，关门后电话不接、费用不退，存在明显的欺诈嫌疑。

记者从小区物业处了解到，“柯贝米”实际是向小区内一家养老院租用场地，目前已拖欠养老院租金20余万元。此外，该园的部分教职工向记者反映，园方已拖欠他们数月工资。

呼吁加强监管

记者了解到，根据《上海市3岁以下幼儿托育机构管理暂行办法》，举办非营利性托育机构（不含托育点）的，举办者需向所在区业务主管单位递交《托育机构备案信息表》、《托育机构卫生评价报告》、消防安全合格证明文件、举办者资格证明、场地证明、从业人员资格证明以及其他相关材料。经区业务主管单位审查同意后，举办者应当向区民政部门提交相关文件，申请办理民办非企业单位法人登记，并按照实际条件和服务方式，申请登记为全日制、半日制或计时制托育机构。民政部门完成法人登记后，应当及时将信息反馈区业务主管单位。非营利性托育机构（不含托育点）完成法人登记后，应当及时办理《食品经营许可证》。对符合运营要求的，由区托育服务管理机构向举办者发放《依法开展托育服务告知书》。

家长们反映，入园时，园方也出具了包括《民办非企业单位登记证书》《依法开展托育服务告知书》等文件，而且托育园在小区开了好几年，大家都觉得比较靠谱才选择它，结果没想到还是发生这样糟心的事情。“现在不光是钱要不回来，家里的娃没地方送更是头疼。”刘女士向记者诉苦，自己和丈夫两人平时工作都很忙，今年刚花了3.4万元购买了一年的托育服务，8月份又花了3000元报名5个月的晚托服务，结果现在托育园关门，娃在家没人带，自己只能请了8天假在家照顾小孩，最终把小孩送进公立幼儿园后才回去上班，实在是劳心劳力。

家长们呼吁，3岁以下婴幼儿托育需求强烈，尤其是对于双职工家庭而言，托育更是解决“带娃难”的燃眉之急，希望相关部门能对托育机构加强监管，提升托育服务质量，让家长免去后顾之忧。目前，对于托育园关门一事，家长们正计划通过诉讼追回托育费。对此，“新民帮侬忙”将持续关注。

本报记者 **李晓明**

■浦享汇汤泉

汤泉馆宣传“知名饮料畅饮” 实际体验屡屡落空

主播说“有有有” 取用时“没没没”

冬日寒风凛冽，泡一场暖汤、蒸一次桑拿，再畅饮各式饮品，本是消解疲惫、放松身心的惬意选择。可市民吴先生却向“新民帮侬忙”栏目反映，他在国航路“浦享汇汤泉”消费时，遭遇不小的“心理落差”：商家在直播间和宣传中极力鼓吹的“知名饮料畅饮”，现场却“屡屡缺货”，说好的愉悦体验大打折扣。

碰到“万能借口”

吴先生爱泡汤，今年10月至12月，他多次去浦享汇汤泉消费。“最初是被直播间的宣传吸引来的，画面里的自助饮料区摆满各式饮品，星巴克、COSTA、巴黎水（Perrier）、‘外星人’电解质饮料等品牌一应俱全，主播还反复强调‘全场畅饮，不限量供应’，看着就让人期待。”吴先生说。

可现实却给他泼了一记“冷水”。每次泡完汤前往自助休闲区取饮时，眼前的景象都让他大失所望。“我特意在饮料货架前仔细搜寻宣传里的热门饮品，结果每次都落空！”吴先生无奈地回忆，12月13日是个周六，他泡完汤后想喝杯咖啡提提神，询问工作人员后，对方直言“星巴克早就没货了”。“我跟工作人员说，直播间明明说有，怎么到店就没了？在我的反复要求下，对方才从直播展示用的桌子上拿了一瓶‘样品’给我，还特意强调‘这是最后一瓶，本来是用来展示的’。”忆起当时的场景，吴先生仍愤愤不平。

记者从吴先生拍摄的现场照片中看到，饮料货架虽摆放整齐，但以普通瓶装水、平价碳酸饮料为主，星巴克、COSTA、巴黎水等宣传中的知名品牌踪迹全无。随后，记者登上短视频平台进入该门店直播间，画面中果然摆满了各式热门饮料。记者发送弹幕询问“到店是否能喝到某品牌咖啡”，主播当即给出肯定答复。

“这不是第一次发生了。”吴先生表示，近三个月来，宣传中“叫得响”的星巴克、COSTA咖啡、巴黎水等饮品，似乎始终“与他无缘”。每当他向工作人员询问缺货原因时，得到的回复永远千篇一律：“没货了”“没来得及补货”。吴先生对此提出质疑：“如果这些饮品确实‘过于抢手’，门店为何不根据客流量提前预判，加大进货量和补货频次？如果是人手不足导致补货不及时，为何不提前做好预案，合理调配人员？明明供应跟不上，却还在直播间大肆宣传‘畅饮不限量’，这不是虚假宣传误导消费者吗？”

商家承诺整改

针对吴先生反映的问题，记者随即致电浦享汇汤泉门店核实情况。一名前台工作人员确认，近期门店确实存在热门饮料补货不及时的情况。这位工作人员解释称，双休日客流量较大，星巴克、COSTA咖啡、巴黎水等属于“热门款”，消耗速度远超预期。“很多时候，工作人员刚把饮料摆上货架，转眼间就被拿光。”此外，该工作人员也坦承，临近年底，店内员工请假较多，人手相对紧张，即便在周一至周四客流较少的时段，补货工作也出现了一定延迟。“对于因饮料缺货给消费者带来的不佳体验，我们深感抱歉。”

工作人员表示，门店已意识到问题的严重性，目前正积极与供应商沟通，加大热门饮品的进货量，同时优化补货流程，安排专人负责实时巡查饮料货架，一旦发现缺货及时补充。“我们会尽快解决补货问题，避免类似情况再次发生，不辜负消费者的信任。”对于商家的回应，吴先生表示已知晓，但他更希望商家能将承诺落到实处，别让消费者乘兴而来、败兴而归。

本报记者 **徐驰**

▶直播画面

健身机构闭店 退费拖拖拉拉

据称私教费400多万元一夜全“蒸发”

一夜之间，健身机构大门紧闭。近日，有市民向本报“新民帮侬忙”栏目反映，位于嘉定区新郁路上的上海美菲体育中心突然闭店，大量会员的退款要求得不到满足。

会员陈女士告诉记者，11月19日，该健身机构还正常营业到晚上10时30分许。第二天早晨，却突然传来闭店消息。

会员们通过相关部门的帮助，与健身机构负责人沟通。“我们前后协商了三次。第一次健身机构给出了三个解决方案，第二次表示愿意退还部分会员费，第三次又称已经开始财产清算。到现在我们的会员费都没有退还。”陈女士说。

陈女士还介绍，据不完全统计，受到影响的会员有1000多人，其中仅私教费就涉及400多万元。

记者致电该健身机构的场地出租方，对方表示，健身机构不但拖欠房租，也没有按照约定支付水电费，“金额有几百万元”。记者多次致电上海美菲健身俱乐部有限公司，对方始终未接电话。

本报记者 **陈浩**
实习生 **丁越洋**

本版编辑/吴 健
视觉设计/戚黎明